

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	老人保健施設 桃源の郷
申請するサービス種類	介護老人保健施設、短期入所療養介護、通所リハビリテーション(予防)

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- ・常設窓口を設置、相談担当者を決める。
- ・担当者不在時の対応について
相談・苦情受付対応マニュアルを策定、全職員の対応を可能にする。

常設相談窓口 広島県三原市小泉町4258番地
短期入所生活介護 桃源の郷 生活相談員
電話 :0848-66-3877
担当者 :紙田、斎藤
受付時間:8:30~17:30(月曜日~土曜日)

・公共機関の相談窓口

○三原市 高齢者福祉課(本庁舎1階)
広島県三原市港町三丁目5番1号
電話 :0848-67-6055
受付時間:8:30~17:15(月曜日~金曜日)

○広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課
広島県広島市中区東白島町19番49号 国保会館
電話 :082-554-0783
受付時間:8:30~17:15(月曜日~金曜日)

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

次の内容を反映した苦情対応マニュアルを策定する。

- ①利用者に連絡・事情を把握、確認する。
- ②管理者に報告、相談する。
- ③調査が必要とされる場合はその予定・結果報告の方法、日程等の見込みを利用者に説明する。
- ④調査の結果、必要に応じ検討会議を行い、改善方法等について利用者に説明・理解を得る様努める。
- ⑤問題点・処理経過・対応策等を記録、保管し、再発防止に資する。
- ⑥必要に応じ、関係市町村への報告、他事業所等との連絡調整を行う。

3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

4 その他参考事項

- ①常に要介護者等家族の立場に立ち、ニーズに即した介護が行える様にミーティング等で確認・努力する。